



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN**

**El Talento humano y la calidad de los servicios en los centros infantiles del Buen
Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Figueroa Arévalo, Karen Patricia (ORCID: 0000-0002-5252-2690)

ASESOR:

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (ORCID: PEMP-0002-4512-6120)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión y calidad Educativa

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

A mi familia, por todo el apoyo brindado, mostrando que el tiempo que he pasado lejos de ellos ha servido para mi crecimiento académico y personal, siendo siempre ustedes la razón de mi esfuerzo.

Merecen esta dedicatoria por ser el eje de mi vida por la inspiración para trazarme una meta y alcanzarla pasando por los más difíciles obstáculos, por el apoyo moral que siempre me brindan.

A mis amigos por compartir esos bellos momentos de estudio, no los olvidaré nunca.

Karen Patricia Figueroa Arévalo

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida que me ha brindado, A la Universidad César Vallejo por todos los conocimientos impartidos durante este tiempo de aprendizaje, a mis docentes y mi tutor Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides por brindarme su guía permanente, en beneficio de mi desarrollo personal.

A mi madre por su apoyo y comprensión mientras estudiábamos por lo que ha sido posible cumplir esta meta, por brindarnos la oportunidad de aplicar mi proyecto en los CIBV del sector norte cantón Milagro, en el desempeño del talento humano y la calidad de los servicios ya que cada uno de ellos significaron experiencias diferentes y únicas.

Karen Patricia Figueroa Arévalo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

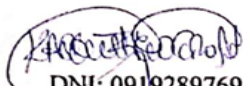
Yo, Figueroa Arévalo, Karen Patricia, estudiante del Programa Académico de “Maestría en Administración en la Educación “ de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 0919289769, con la tesis titulada “El Talento humano y la calidad de los servicios en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, febrero ,2019


DNI: 0919289769

ÍNDICE

Carátula.....	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Índice de tablas	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas con el tema.	7
1.4. Formulación del problema.....	12
1.5. Justificación del Estudio	12
1.6. Hipótesis.....	13
1.7. Objetivos	14
II. MÉTODO	15
2.1. Diseño de la investigación.....	15
2.3 Operacionalización de las variables	16
2.4 Población y muestra	17
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5.3 Validación y confiabilidad.....	19
2.6 Métodos de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos	21
III RESULTADOS.....	22

VI. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	40
ANEXO 1	40
Instrumento para medir la Talento humano	40
ANEXO 2	41
Ficha técnica para medir la Variable Talento humano	41
ANEXO 3	43
Bases de datos Desempeño del talento humano.....	43
ANEXO 4	44
Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable talento humano.....	44
ANEXO 5	45
Instrumento para medir la Variable Calidad de Servicio	45
ANEXO 6	46
Ficha técnica para medir la Variable Calidad de Servicio.....	46
ANEXO 7	48
Base de datos Calidad de Servicio	48
ANEXO 8	49
Estadístico de fiabilidad Calidad de Servicio	49
ANEXO 9	50
Matriz de Validación del instrumento para medir el desempeño del talento humano	50
ANEXO 10.....	51
Matriz de Validación del instrumento para medir la calidad de servicios	51
ANEXO 11 Matriz de consistencia.....	52
ANEXO 12.....	53
Solicitud de permiso para realizar trabajo investigativo	53
ANEXO 13.....	54
Aceptación de permiso para ejecutar la investigación	54

ANEXO 14.....	55
Registro fotográfico	55

Índice de tablas

Tabla 1: Población	17
Tabla 2: Características de la población	17
Tabla 3 Confiabilidad de las Variables.....	20
Tabla 4 Nivel de relación del talento humano y la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir	22
Tabla 5 Nivel de relación de la eficiencia laboral con la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir	24
Tabla 6 Nivel de relación de las técnicas de servicio con la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir	26
Tabla 7 Correlación entre el talento humano y la calidad de servicio.....	28
Tabla 8 Correlación entre la eficiencia laboral y la calidad de servicio	29
Tabla 9 Correlación entre las técnicas de servicio y la calidad de servicio.....	30

RESUMEN

El trabajo investigativo titulado “El Talento humano y la calidad de los servicios en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017”, tiene como objetivo general, determinar la relación entre el talento humano y la calidad de servicio que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó un diseño correlacional asociativo, la población y muestra del presente estudio fueron las 30 promotoras de los Centros Infantiles del Buen Vivir. Se aplicó una encuesta con escala tipo Likert para medir las variables talento humano con la valoración siempre (5), frecuentemente (4), A veces (3), Rara vez (2), Nunca (1) y calidad de servicio con la valoración Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1) con la finalidad de saber el grado de derivaciones que existen con la hipótesis planteada. El instrumento para medir el talento humano tiene una confiabilidad de 0,727 según el Alfa de Cronbach, y para medir la calidad de servicios la confiabilidad es de 0,748 de Alfa de Cronbach. Los datos se procesaron a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics 22.

Los resultados obtenidos indican que el 36,7 % de las docentes coinciden en calificar en con nivel medio al talento humano y la calidad de servicio que brindan los centros infantiles del buen vivir, además con el valor de correlación de Spearman $Rho=0,707$ y la significancia 0,000 se concluye que el talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017

Palabras claves: Desempeño, talento humano, servicio educativo, estimulación, gestión.

ABSTRACT

The research work entitled *El Talento humano y la calidad de los servicios en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017*”, has as its general objective, to determine the relationship between human talent and quality of service that they offer in the infantile centers of the good living of the north sector of the corner Milagro, Guayas, 2017.

During the development of this research work an associative correlation design was used, the population and sample of the present study were the 30 promoters of the Children's Centers of Good Living. A Likert type survey was applied to measure the human talent variables with the assessment always (5), frequently (4), Sometimes (3), Rarely (2), Never (1) and quality of service with the assessment Strongly agree (5), Agree (4), Neither agree nor disagree (3), Disagree (2) and Strongly disagree (1) in order to know the degree of derivations that exist with the hypothesis. . The instrument to measure human talent has a reliability of 0,727 according to the Cronbach's Alpha, and to measure the quality of services the reliability is 0,748 of Cronbach's Alpha. The data was processed through the IBM SPSS Statistics 22 statistical program.

The results obtained indicate that 36.7% of the teachers agree in qualifying the human talent and the quality of service provided by the children's centers of good living, with the Spearman correlation value $Rho = 0.707$ and the Significance 0,000 concludes that human talent is significantly related to the quality of services provided by children's centers of good living in the northern sector of the canton Milagro, Guayas, 2017

Keywords: Performance, human talent, educational service, stimulation, management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las instituciones u organizaciones que han logrado alcanzar estabilidad y prestigio se deben en gran parte al talento humano que día a día entrega lo mejor para conseguir alcanzar los intereses institucionales. Cuando el talento humano de las empresas se desenvuelve en un ambiente agradable y acogedor se siente motivado y con ello brinda un buen servicio a los clientes o a las personas que visitan la organización. En consecuencia, el talento humano y la calidad de los servicios serán objeto de estudio en la presente investigación.

El talento humano es entendido como la capacidad que tiene el individuo de resolver conflictos o problemas que se presentan en su entorno, en base a sus habilidades, experiencias, valores y actitudes que ha venido adquiriendo y desarrollando a lo largo de su vida, las mismas que le servirán cuando le toque asumir las responsabilidades que se les asigne (Ugarte, Yarlequé, & Fiallo, 2015), por otro parte se conoce que la calidad de servicios se refiere al conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen en una organización o institución pública o privada (Villalba, 2013). Por ello el talento humano es factor potencial en el desarrollo de cualquier empresa o institución debido a los roles que ejercen y los resultados que pueden obtener. La inserción de personas a la plantilla laboral de una institución debe estar fijada a perfiles que se ajusten al interés que persigue la misma, puesto que se convertirán en pilares fundamentales dentro de la organización.

El cumplimiento de los objetivos trazados por una institución o empresa dependerá directamente con el desempeño de quienes brindan sus servicios profesionales; y estos servicios no solo hablarán de cumplimiento sino también deben ser muestra de la calidad con la que se están cumpliendo las actividades.

Sin embargo, la realidad nos muestra que el talento humano y la calidad de servicio a nivel internacional específicamente en España se percibe que uno de los problemas que se presenta en las empresas es que el talento humano que contratan no llega con buenos conocimientos y habilidades tecnológicas por lo que es importante que la empresa brinde formación continua y

óptima a los empleados para no quedarse rezagados de la competencia. También en Europa un estudio realizado por PricewaterhouseCoopers señala que el 34% de los encuestados ve necesaria la medición de la efectividad de contratar personal idóneo para las empresas para lograr crecimiento del negocio y rentabilidad (Sage Advice, 2016)

Un estudio realizado en Chile por la Society for Human Resource Management, da a conocer que el manejo del talento humano va a ser el mayor desafío en los siguientes años, por ello las organizaciones deben establecer estrategias y estar preparados con demandas de compensación para sus trabajadores, reclutamiento de personal con idea de mercado global, posibilidades de formación, buen ambiente laboral para de esta manera contar con el mejor talento humano para poder brindar servicios de calidad (Randstad, 2017).

De igual manera se observa que en Ecuador un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo demuestra que en Ecuador las coordinadoras de los Centros infantiles del Buen Vivir (CIBV) tienen solo un 33,5% de conocimientos sobre desarrollo infantil, por otra parte las cuidadoras alcanzan un 30,8% de conocimientos, esto se debe, puesto que solo el 16,3% de las coordinadoras tienen título profesional y apenas el 11,1% de las cuidadoras ha terminado el nivel secundario (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

En el cantón Milagro se ha podido percibir una serie de inconformidades en los resultados que se están obteniendo de parte del talento humano (Promotoras), por la baja calidad de los servicios que ofrecen en los centros infantiles del buen vivir, lo cual no permite cumplir con los estándares de calidad dispuestos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

En nuestra realidad encontramos que uno de los factores a erradicar es la desatención de los menores de edad y que según datos estadísticos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, alcanza el 73.89% de la población entre 0 y 3 años que no asiste a algún programa de desarrollo infantil (MIES, 2013).

Por otro lado, el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, indica que indica que el porcentaje de los niños y niñas que se encuentran en un programa de desarrollo infantil o

educación inicial se logra enmarcar en un 33.1%, lo cual se traduce en 485.000 infantes que asisten a estos programas. Consecuentemente también se registra un bajo porcentaje de asistencia en los menores de 5 años dentro de lo que llamamos área rural, donde están incluidos los afrodescendientes e indígenas, lo que lleva a realizar un balance con los individuos que son de piel mestiza o blanca que cuentan con un alto porcentaje de asistencia a los programas de desarrollo infantil. Son cuatro las provincias que cuentan con mayor alcance, ubicando a Guayas con el (20.5%), seguido de Cotopaxi con el (24.1%) y Galápagos con el (26.5%) para finalmente llegar a Santo Domingo con el (26.6%) (MCDS, 2014).

Ante lo expuesto se asume que el Ministerio de Inclusión Económica y Social trabaja desde el 2010 dando atención a este sector, con miras a cubrir en su totalidad la brecha de niños y niñas menores a 3 años hasta el 2017, para evitar la pobreza y desnutrición; fortaleciendo los procesos evolutivos de los infantes para su inserción en el nivel de educación general básica.

Al respecto de la problemática planteada se conjetura que se relaciona con la falta de capacitación de las promotoras, desinterés por brindar un buen servicio, poca motivación y ambiente laboral, falta de conocimientos en desarrollo infantil, y poca comunicación asertiva.

Por ello es necesario investigar la relación del talento humano con la calidad de los servicios que brindan las promotoras de los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro y determinar los factores que están bajando la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, el trabajo investigativo pretende considerar los factores influyentes en la calidad de los servicios con la finalidad de mejorarlos y preparar al talento humano de los CIVB para cumplir los objetivos institucionales y lograr cubrir al 100% con los estándares de calidad y brindar un servicio eficiente y de verdadera calidad.

1.2. Trabajos previos

Una vez recopilada, revisada y analizada la información disponible sobre el desempeño del talento humano y de la calidad de servicio que brindan se pudo evidenciar lo siguiente:

Antecedentes Internacionales

Al realizar la indagación con trabajos relacionados a nivel internacional en relación con la variable el desempeño del talento humano se encontró a:

Mejía y Jaramillo (2006) en su artículo científico “Formación del talento humano” publicado por la universidad de San Buenaventura Cali, presentó como objetivo analizar las tendencias actuales en torno del talento humano. El tipo de investigación es descriptiva analítica, no tiene muestra, la metodología es deductiva inductiva, como resultados tenemos nuevos aportes teóricos relacionados al talento humano. La investigación dio como resultado el análisis de los conceptos que se han expuesto en las variables de aprendizaje organizacional y trabajo docente, teniendo claros que serán estudiados teniendo una perspectiva del modelo conceptual, que se logró validar por medio de la gestión de talento humano en las instituciones latinoamericanas que aplicaron el sistema de gestión de talento humano. El Autor aporta a la investigación la importancia de la formación del personal para el progreso de la producción y la competitividad, efectivamente un educando va a lograr desarrollar sus capacidades productivas cuando sus conocimientos se lo permitan y este conocimiento se desarrollará en base a las experiencias obtenidas y de la mano del tutor o facilitador que haya tenido durante los primeros años de vida.

Lozano (2007) en su artículo científico “El talento humano, como estrategia en las empresas de ámbitos de cultura” publicado en la Redalyc, presentó como objetivo plantear al talento humano como estrategia de éxito en las empresas. El tipo de investigación es descriptiva, no tiene muestra, la metodología es deductiva inductiva, como resultados tenemos nuevos aportes teóricos relacionados al talento humano. La investigación concluyó presento resultados donde el talento humano en las instituciones educativas no se gestiona adecuadamente y su proceso de estructuración es decadente, aunque este sea la columna vertebral de la empresa u organización. Este estudio refleja la importancia del talento humano como parte de la construcción de una sociedad cultural, donde sus aportes son vitales y demandan la educación continua y el perfeccionamiento de los actores principales para promover y catapultar al grupo que se beneficia con su desempeño laboral.

Génesis y Francis (2010) en su tesis “Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes”, objetivo determinar como la gestión de calidad incide en las organizaciones educativas inteligentes. Investigación descriptiva transeccional, la población fue de 56 coordinadores, como técnica para recoger información se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario con 63 ítems, el diseño fue no experimental, los mismos que arrojaron resultados donde se estable que existe una variancia en el factor $f=1,403$ que otorga un 0,244 de significancia, lo que se traduce en que no hay diferencias en los instrumentos que se han empleado en la gestión de calidad. En el ítem de capacidad de gestión se obtiene un factor de $f=0,855$ al que se le evidencia con un grado de significancia del 0,492, que a su vez evidencia que no hay diferencias en lo que respecta a el elemento de la dimensión. Adicionalmente las dimensiones donde están enmarcados los talentos en la gestión y sus habilidades arrojaron una significancia del 0,698 el mismo que se obtuvo con un valor de $f=0,362$, mostrando que en estas dimensiones tampoco hay diferencias. El estudio dio por sentado que la gestión en la calidad del talento humano, implica resaltar la participación que existe dentro de la institución, además de la contribución, el valor de la responsabilidad y la capacidad para liderar. Este estudio analiza el ámbito administrativo vinculado a la educación, debido a que este sistema es importante por su objetivo de mejorar al personal que ejecuta la función de impartir conocimientos. Destacando las responsabilidades del personal del talento humano, en su preparación académica, su desarrollo laboral el cual se ve reflejado en los resultados obtenidos.

Martínez y Aquino (2017) en su tesis “Praxis democrática y calidad de la gestión administrativa”, se planteó como objetivo determinar la relación entre la praxis democrática y la calidad de la gestión administrativa, la investigación es de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 147 docentes de una población de 235, adicionalmente los elementos que se emplearon para la recolección de datos fue el cuestionario de Likert, los mismos que ayudaron a generar resultados claros y específicos, donde se establece que un 44,8% de las personas que fueron encuestadas afirman que la gestión administrativa se encuentra en un promedio intermedio en la valoración de calidad. Por otra parte, el 44,2% menciona que la gestión de recursos humanos carece de calidad en su totalidad, por lo que se concluye que hay un nexo significativo donde cuya relación entre directivos y

calidad de gestión administrativa es de suma importancia en las I.I.EE. públicas de Puente Piedra - 2015. Los resultados son esclarecidos mediante esta valoración ($p\text{-valor} = .000 < .05$; $Rho = .725$). Esta investigación concluyó que la organización, ejecución y monitoreo de actividades ayuda significativamente en el éxito para poder alcanzar una meta, donde por lo general se plantean objetivos que el ser humano desea conseguir, y de llevar a cabo estos tres puntos generará que la calidad del rendimiento del individuo sea la esperada por el control que realiza el área de talento humano.

Antecedentes Nacionales

Fuentes (2013) en su tesis “Estrategias de promoción de talento humano que desarrolla el departamento de recursos humanos de la C.A. de la ciudad de Quito y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados” publicada en la Universidad Central del Ecuador, plantea como objetivo determinar de qué manera las estrategias de promoción de Talento Humano que desarrolla el departamento de recursos humanos, la investigación es cualitativa de carácter descriptivo, la muestra fueron 80 trabajadores, el instrumento de recolección fue un cuestionario con opciones de respuestas tipo Likert, los resultados demuestran el 76% de los trabajadores no han sido capacitados para su desarrollo y desempeño laboral, 63% de los trabajadores manifiesta que no existe estándares para el desempeño de los trabajadores, por otro lado el 97% de los empleados no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, la investigación concluye que talento humano es el ente que realiza los análisis de las habilidades de cada colaborador y la mejor forma para receptar a los mejores profesionales, es teniendo una observación directa con el aspirante mediante una entrevista, donde podrá divisar con más cautela las habilidades que tiene la persona y realizar un análisis profundo de este se ajusta a los requerimientos del cargo. El estudio aporta a la investigación puesto que actualmente el recurso humano ecuatoriano se desarrolla sobre escenarios de cambios rápidos, se caracteriza por ser parte del patrimonio personal de la empresa esto implica disposición voluntaria de la persona, los trabajadores para recibir una remuneración económica deben prestar un servicio que sea eficaz para que así la institución está basada y sujeta a educación, capacitación y progreso. Además, también se mencionó que el talento humano no es algo que todas las personas poseen por igual, esto varía y se condiciona debido a el desarrollo de sus destrezas y habilidades.

Velásquez (2015) en su tesis “Gestión del talento humano para la cooperativa de transporte IMCA de Montalvo”, plantea como objetivo mejorar el desempeño laboral del personal de la cooperativa IMCA de Montalvo, la investigación es descriptiva, bibliográfica y de campo con métodos inductivo deductivo y analítico, la muestra fueron 79 empleados administrativos, el instrumento utilizado para recolectar información fue el cuestionario, los resultados demuestran que los empleados perciben en un 74,68% que no existe un control en el desempeño laboral, el 86% de los empleados indican que la institución siempre mejora el desempeño de sus empleados, el 43,04% manifiestan que el desempeño laboral es bueno, finalmente el 89,87% manifiesta que no reciben formación necesaria para desempeñar sus funciones, la investigación concluye que el plan de gestión de talento humano ayuda a guiar los recursos más valiosos que poseen, además las actividades que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos buenos resultados que desea. Estudio va relacionado con la calidad laboral donde manifiesta la importancia de seguir formando al talento humano para lograr una mejor calidad en sus funciones. Cuando el trabajador es nuevo en el área que se le ha designado, lo más favorable es que entre en una etapa de entrenamiento que será esencial y necesario para poder expandir sus conocimientos en este entorno nuevo.

1.3. Teorías relacionadas con el tema.

Teoría del Talento humano

El talento humano se relaciona con la teoría clásica de la administración de Henry Fayol expuesta en 1916, donde se propone el bienestar de los trabajadores, equidad y trabajo en equipo.

La teoría de Fayol menciona que las instituciones deben acatar funciones que se consideran básicas, como lo son: función administrativa, comercial, financiera, seguridad, comercial, entre otros direccionamientos que están diseñados para contribuir con el bienestar del equipo de trabajo. Sumado a estas funciones también encontramos las contables, que son: la planificación, organización, coordinación y control de las actividades. Estas funciones deben contar con personal idóneo que cumpla a cabalidad con sus funciones con el afán de conseguir los objetivos de la organización. Para ello la administración de la organización debe dividir de forma

adecuada el trabajo, distribuir responsabilidades, mantener la disciplina, orden, oportunidades de desarrollo y estabilidad personal, permitir la iniciativa y el espíritu de equipo (Tomas, 2011)

El talento humano también se relaciona con la teoría de la calidad total de William Edwards Deming quien fue uno de los maestros de la calidad total y por ello en la actualidad la calidad puede ser considerada como una filosofía de gestión. Deming propone su teoría de la calidad total donde los empleados deben permanecer siempre en el ciclo de la mejora continua, es decir planificar, hacer, verificar y actuar.

Deming (1989) propone que el talento humano es el conjunto de directrices y políticas que se deben poner en practica dentro de una institución, donde se realizan distintas fases para la evaluación del desempeño de un individuo, donde se considera el reclutamiento, la selección, la capacitación y las recompensas hacia los colaboradores. También asegura que las personas a lo largo de su desempeño en las instituciones, dependen mucho de su habilidad para manejarse dentro del área donde están y los propósitos que tengan para alcanzar el éxito. Además, esta teoría recalca que los empleadores están sujetos a las directrices de las instituciones para poder alcanzar sus metas tanto personales como individuales. Es por ello, que el éxito de cada persona se condiciona por la forma en que desarrolla sus capacidades dentro de la institución.

Definiciones conceptuales de talento humano

Chiavenato (2008) destaca la relación entre talento humano y desarrollo tanto personal como laboral, entendiendo que ambas partes buscan un mismo fin y es la calidad, puede ser esta del producto y de vida, pues un trabajador lo hace para mejorar su condición económica y social y la empresa para mejorar sus servicios.

Para Graterón (2009) el talento humano, es el recurso de toda institución que esta direccionado a expandir las habilidades y capacidades de sus colaboradores, para que puedan trabajar en condiciones óptimas, desempeñando con eficacia su rol, dependiendo de la profesión que cada ser humano tenga. Mediante la gestión que brinda talento humano se realiza un monitoreo de

las responsabilidades que le toca a el docente como tal, para que estas sean cumplidas con la mejor predisposición y facilite el alcance de objetivos institucionales y personales.

El “desempeño del talento humano, es aquella modalidad que las organizaciones han adoptado para poder tener un enfoque sistemático de todas las acciones administrativas, con el fin de poder afianzar los lazos de amistad, compañerismo y compromiso de todo el grupo de trabajo para evitar un desempeño deficiente que afecte con el servicio educativo que se brinda (Oliveros & Coronado, 2009). Esto se traduce en que exista una apreciación organizada del procedimiento que cada docente ejecuta dentro del aula de clases y su aporte al servicio sea de beneficio institucional.

De acuerdo con Oliveros y Coronado (2009) el desempeño del talento humano es aquella acción que ejerce este departamento donde también se realiza una evaluación de las acciones desempeñadas por el personal que labora en la institución, donde por medio de herramientas eficaces se obtienen resultados y recursos humanos que ayudan a la mejora del servicio de calidad. Es decir, para identificar el comportamiento del talento humano se hace necesario considerar varios aspectos que hagan posible saber cómo se está llevando a efecto la actuación del talento humano, y se pueden considerar los siguientes aspectos:

En consecuencia, es importante que el individuo que sea elegido por talento humano para que ocupe el cargo que se ha puesto a disposición cuente con capacitación, principalmente si esta es su primera vez en el área. Talento humano también se encarga del salario correspondiente a los directores y subordinados, dependiendo el cargo que cada uno ocupe y de la información básica que se debe tener de cada uno de ellos.

Teoría de la Calidad de servicio

La calidad de servicio está relacionada a la teoría de la calidad total de William Edwards Deming, quién asegura que tanto las empresas como sus colaboradores deben estar constantemente en una mejora continua, para brindar lo mejor de la empresa y los empleados a los clientes de la organización.

Deming (1989) la calidad de servicio es aquella vocación que existe en los profesionales cuando se desempeña de manera eficaz y logran dar más de lo que se espera, esto les representa un reconocimiento acerca de sus habilidades y capacidades, además de hacer que el trabajador se posicione en un cargo donde podrá seguir obteniendo éxitos. Por ello, la calidad del servicio se ve sujeta a la calidad de vida de la persona, porque si esta maneja un ritmo habitual sano, agradable, donde resuelve conflictos acertadamente, podrá tener un estado de ánimo adecuado que lo lleve a desempeñarse correctamente en su área laboral.

En este sentido Deming nos habla de dos tipos de calidades tanto de la que se proporciona al trabajador y la que el trabajador proporciona como producto de un desarrollo laboral.

Definiciones conceptuales de la calidad de servicio

El desarrollo de una Cultura de Calidad, es aquella formula que existe cuando el individuo realiza la presentación de un servicio, donde promociona sus beneficios y ofrece un valor agregado al cliente, teniendo en cuenta que de ello dependerá la venta o adquisición de lo que se está ofreciendo, fortaleciendo su posición competitiva dentro del campo (Cantú, 2011).

La administración como una perspectiva global en cuanto a la visión, que es aquel conjunto de acciones imprescindibles para poder ejecutar el desarrollo de una estrategia de servicio, que requiere de conocimientos empresariales, donde la creatividad y habilidad para plasmar nuevas ideas, es necesaria. Se debe tomar en cuenta que la administración es un principio fundamental que permite la organización de todo el entorno, donde los colaboradores tendrán que cumplir con las directrices y estar enfocados a conseguir la calidad de servicio que se bien visto por los clientes (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)

La revolución del servicio es una estrategia relevante que se encamina a promover la mejora de cada servicio en la empresa, para que al momento de presentarse al mercado se diferencie de las competencias. Esta revolución proporciona formas sencillas para emitir un mensaje, sin perder la conexión de la necesidad de comprar del cliente que es considerada como el factor principal de la motivación para efectuar la obtención del servicio (Karl, 1998)

Servicio, la clave para ganar clientes eternos es la clave para poder generar adeptos que tengan la necesidad de comprar lo que se ofrece, dándole a la organización motivos para seguir elevando su calidad. Para conseguir esta dependencia entre el cliente y el servicio la realización de una estrategia clara es fundamental, donde los empleados maximizan sus habilidades y explorar distintos criterios en beneficio común que apunte a consolidar el éxito grupal (Thomas, 1993)

Para Chiavenato (2002) la calidad de servicio del talento humano, es el pronunciamiento que la organización tiene acerca de dar a conocer sus objetivos de forma clara y sencilla, evitando que se cree una tergiversación del servicio que se está ofreciendo. Además, se fomentará los medios que serán empleados para poner a disposición el servicio, el mismo que estará sujeto a cumplir con estándares de calidad y valores éticos de la institución.

Por esta razón, es importante que se tome en cuenta el desarrollo de estrategias para un servicio que apuntaran a ofrecer lo que la empresa desea dar al cliente, basados en calidad, motivación, accesibilidad y confianza. Todo esto se llevará a cabo mediante mecanismos físicos y procedimentales, donde los colaboradores prestaran sus conocimientos para llegar a los usuarios de forma óptima, generando la necesidad de no adquirir el servicio en otro lugar, sino solo mediante ellos, lo que causara una satisfacción permanente en los usuarios.

Dentro de los elementos a tomar en cuenta para el sistema de servicio se destacan:

- Intangibilidad: es el servicio que no se puede tocar, pero si se puede sentir mediante la satisfacción.
- Variabilidad: son los distintos cambios que se dan en la presentación de un servicio.
- Recursividad: son los elementos que se emplean para la presentación de un servicio.
- Lectura del cliente: es la apreciación que tiene el cliente sobre un servicio que se le ha ofrecido.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el Talento humano con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la eficiencia laboral con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?

¿Cuál es la relación de las técnicas de servicio con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?

1.5. Justificación del Estudio

Este trabajo de investigación es conveniente porque los aspectos que se estudian contribuirán en el desarrollo de este marco del conocimiento profesional en el proceso de servicio en los Centros Infantiles del Buen Vivir en Ecuador, para mejorar las prácticas del desempeño del talento humano en los Centros, y como efecto, conseguir un servicio de calidad que aporte actitudes y aptitudes en las promotoras, que garanticen resultados, y a la vez perfeccionen sus perfiles para que se ajusten a los intereses y objetivos que se persiguen, convirtiéndose así los/as trabajadores/as en pilares fundamentales de este programa que busca robustecer el proceso educacional del país .

Se puede precisar que esta investigación tiene relevancia socioeducativa porque indaga sobre el desempeño del talento humano y su calidad de servicio en el cumplimiento de los objetivos trazados para la formación estructural de la planificación establecida para obtener resultados positivos enmarcados en el buen vivir

Se justifica esta investigación también porque representa un esfuerzo teórico que servirá de simiente para despertar nuevas inquietudes hacia la realización de nuevas investigaciones que formaran ciclos de aprendizaje, es decir que irán en espiral hacia la búsqueda de nuevos descubrimientos y nuevas fronteras del conocimiento en el accionar profesional de sus actores.

La ventaja en cuanto a la metodología de esta investigación resulta en lo que va a proporcionar el estudio del accionar del talento humano y la calidad de los servicios que brindan, que sirvan como modelo de interpretaciones y sugerencias en el accionar de este escenario complejo, como son los centros infantiles del buen vivir.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de investigación

Hi: El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

H₀: El talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017

1.6.2. Hipótesis específicas

He₁: La eficiencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

H₀: La eficiencia laboral no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

He₂: Las técnicas de servicio se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

H₀: Las técnicas de servicio no se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre el talento humano y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la eficiencia laboral y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.
- Determinar la relación que existe entre las técnicas de servicio y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

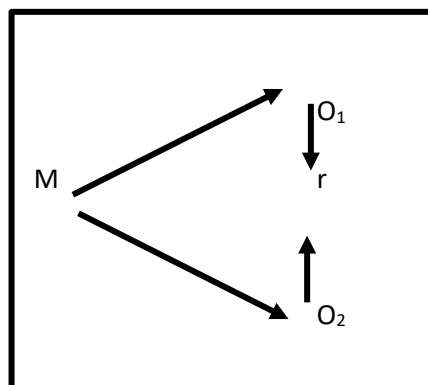
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

La investigación se efectuó bajo el nivel correlacional asociativo. Este diseño según Hernández, Fernández y Baptista (2010): se enfocan de forma directa en presentar el nexo que existe entre dos o más variables que se emplean en el estudio, mostrando que grado de asociación tienen entre sí, dentro un particular contexto de estudio, en consecuencia la investigación medirá el nivel de relación de las variables desempeño del talento humano y calidad de servicio.

El enfoque del estudio es cuantitativo, porque sus datos serán analizados con ayuda de la estadística descriptiva e inferencial. El diseño del estudio es no experimental, porque las variables serán observadas y no manipuladas.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Desempeño del talento humano

O₂ = Calidad de servicio

r = Relación entre las variables

2.2 Variables

Variable 1: Desempeño del talento humano

Variable 2: Calidad de servicios

2.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
El talento humano	Es el conjunto de directrices y políticas que se deben poner en práctica dentro de una institución, donde se realizan distintas fases para la evaluación del desempeño de un individuo, donde se considera el reclutamiento, la selección, la capacitación y las recompensas hacia los colaboradores” (Deming, 1989)	Desenvolvimiento del personal que labora en el cantón Milagro en los Centros Infantiles del Buen Vivir, fortaleciendo y mejorando, el talento humano que atiende a los infantes, generado condiciones técnicas y humanas adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> · Eficiencia laboral · Técnicas de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento · Cantidad de trabajo realizado · Programas de formación continua 	<ul style="list-style-type: none"> · Siempre · Frecuentemente · A veces · Rara vez · Nunca
Calidad de servicios	Es aquella vocación que existe en los profesionales cuando se desempeña de manera eficaz y logran dar más de lo que se espera, esto les representa un reconocimiento acerca de sus habilidades y capacidades, además de hacer que el trabajador se posicione en un cargo donde podrá seguir obteniendo éxitos. (Deming, 1989)	<p>El principal objetivo de la empresa debe ser los empleados, mejorando el producto y la adecuación del servicio.</p> <p>La Eficacia también será investigada con 2 preguntas adjuntas en la encuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Eficacia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> · Calidad en el trabajo · Valor Agregado 	<ul style="list-style-type: none"> · Totalmente de acuerdo · De acuerdo · Ni de acuerdo ni desacuerdo · En desacuerdo · T. en desacuerdo

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

En la investigación científica a los sujetos de estudio se lo conoce como población, que es el conjunto de individuos sujetos a un estudio que servirán para la recopilación de datos e información relevante para una investigación (López, 2004).

El trabajo investigativo se lo realizará con el total de la población de los CIBV del sector norte de Milagro.

Tabla 1: Población

Ítems	Unidad de Atención	Centros educativos	Población
Promotoras	CIBV NORTE	5	30

Elaboración: Propia

Fuente: Secretaría del MIES Milagro

Tabla 2: Características de la población

Promotoras	Educación superior	Educación continua	Bachilleres
Gotitas de miel	4	1	1
Los ositos	2	2	3
Miguel Valverde	5	0	0
Unidas	1	0	4
Almeida	2	3	2
Total	14	6	10

Elaboración: Propia

Fuente: Secretaría de MIES Milagro

Muestra

En la investigación científica se conoce que muestra es la selección de un grupo reducido que forma parte de la población, donde las características o datos que se recopilen aportaran significativamente en el estudio (López, 2004).

En esta investigación se utilizará la muestra censal lo que significa que toda la población será sujeto de estudio, puesto que el número de promotoras es manejable, siendo 30 las promotoras, que ejercen sus labores diarias en los cinco centros educativos que conforman la unidad de atención norte.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1 Técnicas

Para la elaboración de esta investigación se ha empleado como técnica de recolección de datos a la encuesta, que permite obtener la información necesaria, para después analizarla de acuerdo con la población establecida.

La encuesta debe ser diseñada conforme las dimensiones de las variables y relación con los objetivos de la investigación, por ello la encuesta esta tiene como finalidad medir el talento humano y la calidad de los servicios que brindan los CIBV del sector norte de Milagro.

2.5.2 Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos son los medios más significativos al momento de la recolección de datos (Abanto, 2013)

Para Fariñas (2010) es la parte fundamental para la recopilación de datos que sirvan dentro de una investigación, que está sujeta a una serie de estudios y tiene como objetivo la obtención de datos relevantes

Para medir la variable talento humano se utilizará una encuesta con 9 ítems valorados en una escala tipo Likert, esta escala permite que el encuestado escoja entre la opción más frecuente y la menos frecuente, por ello su valoración es Siempre (5), frecuentemente (4), A veces (3), rara vez (2) y nunca (1). Además, la variable desempeño de talento humano fue valorada con tres niveles de desarrollo pasando el más bajo al más alto, dejando establecidos los valores de Nivel bajo (9 – 21); Nivel medio (22 – 33); Nivel Alto (34 – 45).

En este sentido, para medir la variable calidad de servicios se utilizará una encuesta con 5 ítems valorados en una escala tipo Likert, esta escala permite que los participantes del estudio tengan una mejor oportunidad de escoger la respuesta que más crean convenientes, entre los valores Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). La escala valorativa de la variable desempeño del talento humano expresa el nivel de desarrollo de la variable que ser de lo más bajo a lo más, para ello se establece que el Nivel bajo (5 – 11); Nivel medio (12 – 18); Nivel Alto (19 – 25).

2.5.3 Validación y confiabilidad

Validez de contenido

La validez de contenido se refiere a la revisión de los ítems y su concordancia con los indicadores, dimensiones y variables, esta validez se la realizó a través del juicio de expertos, dejando aprobado los cuestionarios para su aplicación respectiva a las promotoras de los CIBV del norte de Milagro.

Validez de criterio

La validez de criterio se la realizó con la comparación de los resultados de la prueba piloto, que se relacionan con los resultados finales obtenidos.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, se comprobó con el coeficiente Alfa de Cronbach, además Darren y Mallery (2012) exponen que los niveles de fiabilidad de los instrumentos expresan de forma clara si su aplicación es pertinente, y sugieren los siguientes niveles del coeficiente:

La fiabilidad de los instrumentos permite que su ejecución en las encuestas de resultados válidos para el estudio y toma de decisiones, por ello la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, determino que los cuestionarios tienen una alta fiabilidad, con los valores 0,727 para gestión de talento humano y 0,748 para calidad de servicios, en consecuencia los dos cuestionario son aplicables según (Darren & Mallery, 2012).

Tabla 3 Confiabilidad de las Variables

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Talento humano	,727	9
Calidad de servicios	,748	5

Fuente Programa estadístico SPSS

2.6 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos de la recolección de información fueron analizados a través del programa estadístico SPSS 21, obteniendo resultados en tablas cruzadas y gráficos estadísticos que permitieron realizar el análisis descriptivo de los objetivos, por otro lado, para la comprobación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

Las encuestas proporcionaron la información referente al talento humano y a la calidad de servicios que brindan los CIBV de la zona norte de Milagro.

2.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente tesis previa a la obtención del título de Máster en administración educativa, se solicitó autorización al director distrital de los CIBV de Milagro para poder ingresar y realizar las encuestas respectivas, respetando derecho de privacidad de los encuestados, además se respetó los derechos de autor citando y referenciado de forma correcta las fuentes de información y cumpliendo con las normas APA.

III RESULTADOS

Objetivo general

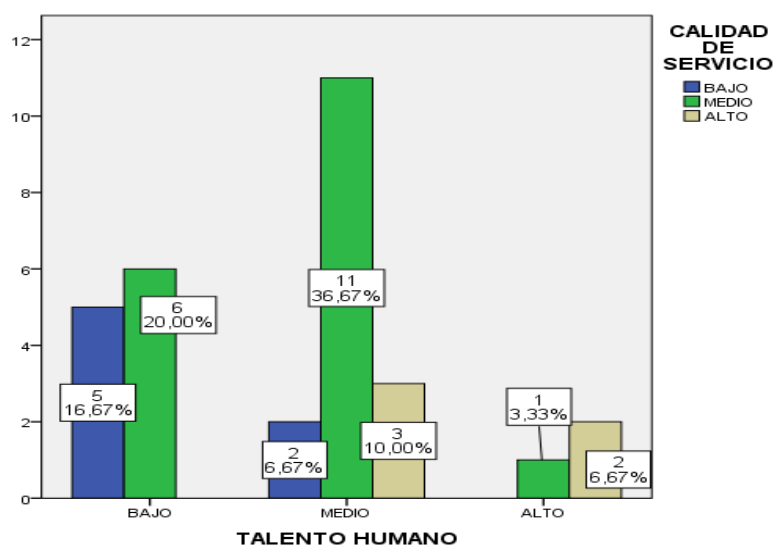
Determinar la relación entre el talento humano y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

Tabla 4 Nivel de relación del talento humano y la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir

		CALIDAD DE SERVICIO			
TALENTO HUMANO	NIVELES	Bajo	Medio	Alto	Total
	Bajo	5 16,7%	6 20%	0 0,0%	11 36,7%
	Medio	2 6,7%	11 36,7%	3 10%	16 53,3%
	Alto	0 0,0%	1 3,3%	2 6,7%	3 10%
	Total	7 23,3%	18 60,0%	5 16,7%	30 100%

Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora



Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla No. 4, el 36,7% (11) de las promotoras de los centros infantiles del buen vivir coinciden en calificar en el nivel medio a las variables talento humano y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles.

Por otra parte, el 20% (6) de las promotoras califica con nivel bajo a la variable talento humano al mismo tiempo que califica con nivel medio la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro.

Finalmente se observa que apenas un 6,7% (2) de las promotoras afirman que el talento humano y la calidad de los servicios en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro tienen niveles altos.

Objetivo Específico 1

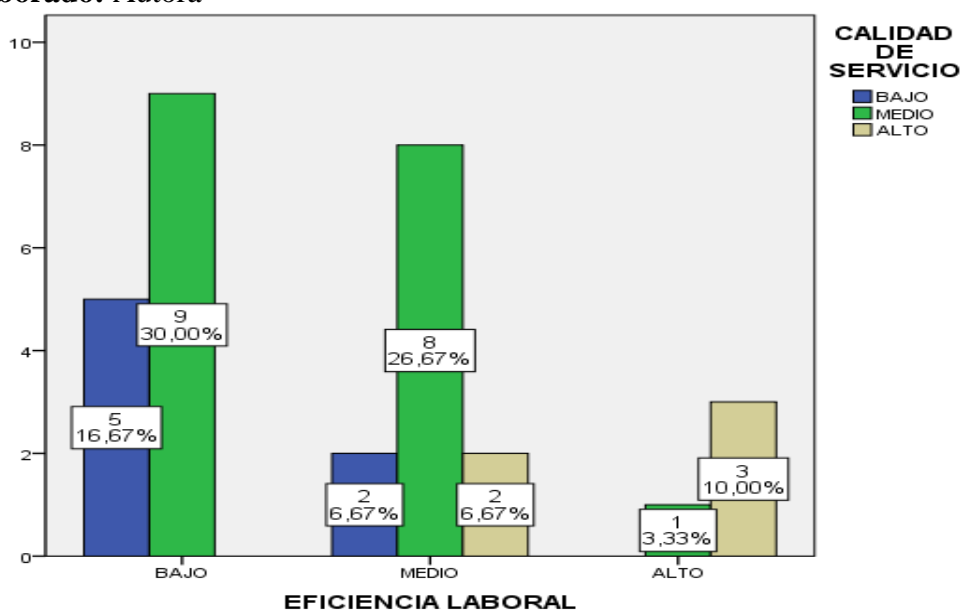
Establecer la relación que existe entre la eficiencia laboral y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

Tabla 5 Nivel de relación de la eficiencia laboral con la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir

NIVELES		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
EFICIENCIA LABORAL	Bajo	5 16,7%	9 30%	0 0,0%	14 46,7%
	Medio	2 6,7%	8 26,7%	2 6,7%	12 40%
	Alto	0 0,0%	1 3,3%	3 10%	4 13,3%
	Total	7 23,3%	18 60%	5 16,7%	30 100,0%

Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora



Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla No. 5, el 30% (9) de las promotoras de los centros infantiles del buen vivir califican con un nivel bajo la dimensión eficiencia laboral al mismo tiempo que califican con un nivel medio la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro.

Por otra parte, el 26,7% (8) de las promotoras coinciden en calificar en el nivel medio la eficiencia laboral y la calidad de servicios que brindan los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro.

Finalmente se observa que apenas un 10% (3) de las promotoras afirman que la eficiencia laboral y la calidad de los servicios en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro tienen niveles altos.

Objetivo específico 2:

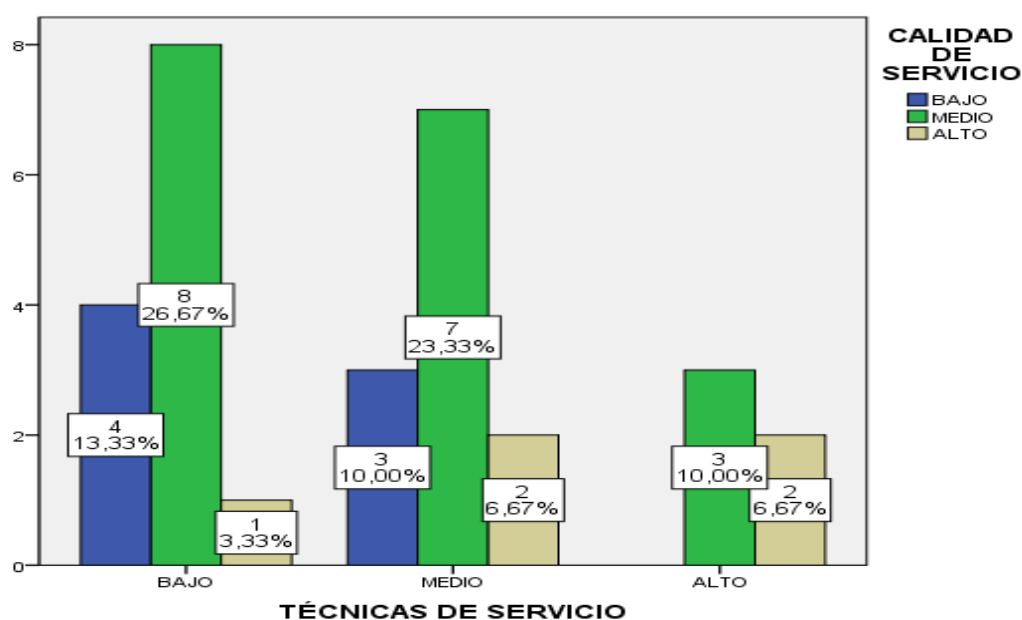
Determinar la relación que existe entre las técnicas de servicio y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

Tabla 6 Nivel de relación de las técnicas de servicio con la calidad de los servicios en los Centros Infantiles de Buen Vivir

	NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Bajo	Medio	Alto	
TÉCNICAS DE SERVICIO	Bajo	4	8	1	13
		13,3%	26,7%	3,3%	43,3%
	Medio	3	7	2	12
		10%	23,3%	6,7%	40%
	Alto	0	3	2	5
		0,0%	10%	6,7%	16,7%
Total		7	18	5	30
		23,3%	60%	16,7%	100,0%

Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora



Fuente: Encuesta a educadoras de los CIBV del norte

Elaborado: Autora

Interpretación:

Como se puede observar en la Tabla No. 6, el 26,7% (8) de las promotoras de los centros infantiles del buen vivir califican con un nivel bajo la dimensión técnicas de servicio al mismo tiempo que califican con un nivel medio la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro.

Por otra parte, el 23,3% (7) de las promotoras coinciden en calificar en el nivel medio las técnicas de servicio y la calidad de servicios que brindan los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro.

Finalmente se observa que un 13,3% (4) de las promotoras afirman que la eficiencia laboral y la calidad de los servicios en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro tienen niveles bajos.

- **Hipótesis general**

Hi: El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

H₀: El talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

Tabla 7 Correlación entre el talento humano y la calidad de servicio.

Dimensión/Variable	N	Sig.	Rho de Spearman
DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO	30	0,000	0,707**
CALIDAD DE SERVICIOS			

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7, el valor obtenido de correlación de Spearman (Rho) es 0,707, lo que determina que la correlación de las variables es alta al mismo tiempo es positiva, en la misma tabla se muestra una significancia de 0.000 que al ser menor a 0,05, permite dejar expuesto que el talento humano tiene relación significativa con la calidad de servicios de los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, con el soporte de estos valores se declara la aceptación de la hipótesis de investigación, al mismo tiempo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

He₁: La eficiencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017

H₀: La eficiencia laboral no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.

Tabla 8 Correlación entre la eficiencia laboral y la calidad de servicio

Dimensión/Variable	N	Sig.	Rho de Spearman
EFICIENCIA LABORAL	30	0,000	0,701**
CALIDAD DE SERVICIO			

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8, el valor obtenido de correlación de Spearman (Rho) es 0,701, lo que determina que la correlación de las variables es alta al mismo tiempo es positiva, en la misma tabla se muestra una significancia de 0.000 que al ser menor a 0,05, permite dejar expuesto que la eficacia laboral tiene relación significativa con la calidad de servicios de los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, con el soporte de estos valores se declara la aceptación de la hipótesis de investigación, al mismo tiempo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

He₂: Las técnicas de servicio se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017

H₀: Las técnicas de servicio no se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017

Tabla 9 Correlación entre las técnicas de servicio y la calidad de servicio

Dimensión/Variable	N	Sig.	Rho de Spearman
TÉCNICAS DE SERVICIO	30	0,116	0,293
CALIDAD DE SERVICIO			

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9, el valor obtenido de correlación de Spearman (Rho) es 0,293, lo que determina que la correlación de las variables es alta al mismo tiempo es positiva, en la misma tabla se muestra una significancia de 0.116 que al ser mayor a 0,05, permite dejar expuesto que las técnicas de servicio no tienen relación significativa con la calidad de servicios de los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, con el soporte de estos valores se declara el rechazo de la hipótesis de investigación, al mismo tiempo que se acepta la hipótesis nula.

VI. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo específico 1: Establecer la relación que existe entre la eficiencia laboral y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017, los referentes teóricos señalan que para cumplir con los objetivos de la organización el personal debe ser idóneo y realizar a cabalidad las funciones que le asignan (Fayol citado por Tomas, 2011), además que una persona bien entrenada y posicionada en las organizaciones permite que los trabajadores creen un espíritu organizacional y con ello la calidad total de los servicios que ofrecen (Deming, 1989). En la tabla 5 los resultados descriptivos de la relación entre la eficiencia laboral y la calidad de servicio que brindan los CIBV del sector norte de Milagro, muestran que el 30% de las promotoras califican con un nivel bajo la dimensión eficiencia laboral al mismo tiempo que califican con un nivel medio la calidad de los servicios, por otro lado, el 26,7% califican en el nivel medio la eficiencia laboral y la calidad de servicios, manteniendo la postura teórica de Fayol y Deming. Estos resultados tienen coincidencia con Lozano (2007) quién concluye en su investigación que el talento humano en las empresas es poco gestionado y estructurado en su proceso, pese a que es su eje y razón principal del éxito o del fracaso de dichas empresas, también coincide con el trabajo de Ccaihuari (2007) donde el 65,2% de los docentes percibe un nivel medio la gestión del talento Humano. Con relación a la hipótesis específica 1: La eficiencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017, la tabla 8 muestra que el valor de correlación Rho es de 0,701 y una significancia de 0,000 con lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio, lo cual coincide con los resultados de Lozano Y Ccaihuari.

Con relación al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre las técnicas de servicio y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017, los referentes teóricos señalan que para cumplir con los objetivos de la organización el personal debe estar capacitado y poseer aspectos conceptuales prácticos para poder efectuar un trabajo (Fayol citado por Tomas, 2011), además los empleados deben poseer pericias para el control de equipos, interpretación de los procedimientos y para asimilar la innovación actual porque de ello depende las

oportunidades de llegar a la calidad total de los servicios (Deming,1989). En la tabla 6 los resultados descriptivos de la relación entre las técnicas de servicio y la calidad de servicio que brindan los CIBV del sector norte de Milagro, muestran que el 26,7% de las promotoras califican con un nivel bajo la dimensión técnicas de servicio al mismo tiempo que califican con un nivel medio la calidad de los servicios, por otro lado, el 23,3% califican en el nivel medio las técnicas y la calidad de servicios, manteniendo la postura teórica de Fayol y Deming. Estos resultados tienen coincidencia con Martínez y Aquino (2017) donde el 44,8% de los encuestados manifiesta que la gestión administrativa es de mediana calidad quienes, también coincide con el trabajo de Fuentes (2013) donde el 76% de los trabajadores no han recibido capacitación para su desempeño laboral. Con relación a la hipótesis específica 2: Las técnicas de servicio se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017, la tabla 9 muestra que el valor de correlación Rho es de 0,293 y una significancia de 0,116 con lo cual se establece que no existe relación significativa entre las variables de estudio, lo cual se contrapone al estudio de Génesis y Francis (2010) donde se concluye que la gestión de talento humano es destacada por la participación y responsabilidad entre los administradores y trabajadores en mantener una actualización de conocimientos en beneficio de la organización.

Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre el talento humano y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017, los referentes teóricos señalan que para cumplir con los objetivos de la organización se debe dividir en forma adecuada el trabajo, distribuir responsabilidades, mantener la disciplina, brindar oportunidades de desarrollo y estabilidad al personal que labora en la organización (Fayol citado por Tomas, 2011), además la calidad de vida en el trabajo, es decir capacitación, buen clima, buenas condiciones son esenciales para que el personal pueda desarrollar su trabajo y con ello lograr la calidad total de los servicios (Deming,1989). En la tabla 4 los resultados descriptivos de la relación entre el talento humano y la calidad de servicio que brindan los CIBV del sector norte de Milagro, muestran que el 36,7% de las promotoras califican con un nivel medio el talento humano y la calidad de los servicios, por otro lado el 20% califican en el nivel bajo el talento humano y en nivel

medio la calidad de servicios, manteniendo la postura teórica de Fayol y Deming. Estos resultados tienen coincidencia con Velásquez (2015) donde el 89,87% de los encuestados manifiesta que no reciben formación necesaria para desempeñar sus funciones, también coincide con el trabajo de Martínez y Aquino (2017) donde el 42,2% de los encuestados manifiesta que la gestión de recursos humanos es de baja calidad. Con relación a la hipótesis general: El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017, la tabla 7 muestra que el valor de correlación Rho es de 0,707 y una significancia de 0,000 con lo cual se establece que existe relación significativa entre las variables de estudio en concordancia con Velásquez, Martínez y Aquino, quienes plantean que el talento humano es un elemento relacionado con las habilidades y conocimientos, que utiliza un trabajador en beneficio de los objetivos de la institución.

V. CONCLUSIONES

Primera: La dimensión eficiencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayaquil 2017, lo cual se confirma con los resultados de correlación de la tabla 8 dado el valor de significancia 0,000 y correlación de Spearman Rho: 0,701. Descriptivamente la mayoría de las promotoras 30% (9) perciben un nivel bajo de eficiencia laboral y un nivel medio de la calidad de servicios, incluso existe un 26,7% (8) que coincide con el nivel medio de las variables (tabla 5).

Segunda: La dimensión técnica de servicio no se relaciona significativamente con la calidad de servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayaquil 2017, lo cual se confirma con los resultados de correlación de la tabla 9 dado el valor de significancia 0,116 y correlación de Spearman Rho: 0,293. Descriptivamente la mayoría de las promotoras 26,7% (8) perciben un nivel bajo de las técnicas de servicio y un nivel medio de la calidad de servicios, incluso existe un 23,3% (7) que coincide con el nivel medio de las variables (tabla 6).

Tercera: La variable talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayaquil 2017, lo cual se confirma con los resultados de correlación de la tabla 7 dado el valor de significancia 0,000 y correlación de Spearman Rho: 0,707. Descriptivamente la mayoría de las promotoras 36,7% (11) perciben un nivel medio del talento humano y de la calidad de servicios (tabla 4).

VI. RECOMENDACIONES

Una vez revisada la información obtenida en las encuestas, los resultados y su relación con las hipótesis se recomienda:

Primera: Los coordinadores de los CIBV deben crear un modelo de procesos, para el desarrollo de destrezas y técnicas dirigido a las promotoras para mejorar su eficiencia laboral.

Segunda: Las promotoras deben generar espacios de prácticas supervisadas en coordinación con las autoridades de los CIBV para demostrar lo aprendido en las capacitaciones, para luego ser aplicadas con los niños y niñas que reciben atención en el sector norte del cantón Milagro.

Tercera: El Ministerio de inclusión Económica y Social debe registrar a través de las coordinaciones zonales y distritos el seguimiento continuo para la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad en la atención que se brinda en los CIBV.

Cuarta: Todos los trabajadores de los CIBV deben trabajar en equipo para convertir las instituciones de educación en verdaderos centros de ayuda a los infantes, fomentando el desarrollo académico de su talento humano para lograr mejores resultados y con ello lograr la calidad total de los servicios.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2013). Diseño y desarrollo de proyecto de investigación. Guía de aprendizaje. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). Obtenido de La calidad de los Centros Infantiles del Buen Vivir: https://www.researchgate.net/.../299477968_La_calidad_de_los_Centros_Infantiles_del_...
- Bowlby 1976 (citado por MIES, 2. (1976). En B. Jhon.
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill, /Interamericana editores. S.A.
- Ccaihuari, C. (2017). Supervisión pedagógica y gestión del talento humano en instituciones educativas públicas de educación primaria del distrito de Comas. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8562>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw Hill. Obtenido de Gestión del Talento Humano: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Cuestas Sánchez , A. (2010). Gestión del talentol humano y del conocimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Culshaw, F. (2014). Estrategias de recursos humanos. Debates IESA.
- Darren , G., & Mallery, P. (2012). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and. Boston: Allyn & Bacon.
- Deming. (1989). Gestion del Talento Humano. Mexico.
- Desarrollo, S. N. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir . En SENPLADES. Quito.

- Fariñas, A. (2010). Bloque de investigacion. Obtenido de <https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Fuentes , A. (28 de Septiembre de 2013). Repositorio Universidad Central del Ecuador. Obtenido de [dspace.uce.edu.ec: file:///C:/Users/PC/Downloads/T-UCE-0010-427.pdf](https://dspace.uce.edu.ec:file:///C:/Users/PC/Downloads/T-UCE-0010-427.pdf)
- Genesi, M., & Francis, S. (17 de noviembre de 2010). Orbis revista cientifica de ciencias humanas . Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70916424006>
- Grateron, J. (2009). Evaluación del Desempeño. Obtenido de <http://google.overblog.es/article-28508652.html>
- Habilidades Docentes. (septiembre de 2008). hadoc. Obtenido de <http://hadoc.azc.uam.mx/evaluacion/cotejo.htm>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , M. d. (2010). Metodología de la investigación . México D. F: McGrawHill.
- Iván, C., & Zualaga, A. (2014). Gestión del talento humano en las instituciones educativas y la calidad de la educación. Manizales, Colombia.
- Karl, A. (1998). Revolución del servicio. Obtenido de <https://docplayer.es/73054765-La-revolucion-del-servicio-karl-albrecht.html>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: una perspectiva global. McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.
- Lopez, P. (2004). scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lozano Correa, L. (agosto de 2007). Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20606008>

- Marchesi, Á., Tedesco, J. C., & Coll, C. (s.f.). Calidad, equidad y reformas en la enseñanza. Madrid : Fundación Santillana.
- Martinez, E., & Aquino , S. (2017). Praxis democrática y calidad de la gestión administrativa en las instituciones educativas de Puente Piedra. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8620>
- MCDS, M. (Julio de 2014). www.todaunavida.gob.ec. Obtenido de http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_puesta.pdf
- Mejía, A., & Jaramillo, M. (1 de Junio de 2006). Revista Científica Guillermo de Ockham. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105316847004>
- Méndez Rosey, J. C. (10 de 05 de 2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#deming>
- MIES, M. (2013). Libro de politicas publicas. Quito.
- Ministerio de Educación , E. (2012). Estándares de calidad educativa. Quito.
- Montessori. (1986). La mente absorbente del niño . Mexico D. F. .
- Oliveros , M., & Coronado, F. (2009). Obtenido de Evaluación del Desempeño: <http://google.over-blog.es/article-28508652.html>
- Portal. (s.f.). Obtenido de <http://papelesdeinteligencia.com/tecnicas-de-analisis-de-datos/>
- Randstad. (2017). ¿las áreas de rrhh están preparadas para el desafío del talento en 2018? Obtenido de https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/desafio-del-talento-en-2018_1632/
- Sage Advice. (2016). ¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta el departamento de RRHH? Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/cuales-son-los-principales-problemas-a-los-que-se-enfrenta-el-departamento-de-rrhh/>

- Tamayo y Tamayo , M. (1997). El Proceso de la Investigación científica. México D. F: Editorial Limusa S.A.
- Thomas, M. (1993). Servicio La Clave Para Ganar Clientes Eternos. México: Panorama.
- Tomas, U. (2011). Teoría Clásica De La Administración- Henry Fayol. Obtenido de <http://elpsicoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>
- Ugarte, T., Yarlequé, Y., & Fiallo, D. (2015). LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO. Obtenido de Revista: Caribeña de Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/talento-humano.html>
- Vallejos Chávez , L. M. (2015). Gestión del talento humano. Riobamba: La Caracola Editores.
- Velasquez, M. (27 de Julio de 2015). repositorio universidad de los Andes. Obtenido de Gestión del talento humano para la cooperativa de transporte IMCA de Montalvo: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1092/1/TUBADM011-2015.pdf>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento para medir la Talento humano

CUESTIONARIO PARA MEDIR CUALITATIVAMENTE EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN LOS CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR – NORTE

INSTRUCCIONES:

Estimado Docente, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca de tu conocimiento sobre la gestión del talento humano en la institución educativa que laboras, por ello es importante que contestes con sinceridad cada uno de los ítems. Agradecemos de antemano tu disponibilidad para responderlo.

Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando una (X), en una escala de 1 a 5. Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre

Nº	Dimensión 1: Eficiencia Laboral	Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara Vez	Nunca
01	Ayuda a la institución a cumplir con su misión y visión					
02	Respeto los espacios y las acciones correctamente					
03	Cumple con su rol, basado en el PNBV					
04	Fomenta la buena práctica y ambiente laboral					
05	Realiza sus funciones conforme a lo establecido					
06	Realiza cada una de sus actividades dentro de los plazos					
Nº	Dimensión 2: Técnicas de Servicio	Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara Vez	Nunca
07	Aplica de forma correcta sus conocimientos					
08	Muestra su destreza para el uso de recursos					
09	De forma continua se prepara con técnicas solicitadas.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

Ficha técnica para medir la Variable Talento humano

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE TALENTO HUMANO

- **DATOS INFORMATIVOS:**

Denominación	:	ENCUESTA
Tipo de Instrumento	:	Cuestionario
Institución Educativa	:	Centros Infantiles del Buen Vivir – norte
Fecha de Aplicación	:	29 de Noviembre de 2017
Autores	:	Br. Karen Figueroa
Medición	:	Talento Humano
Administración	:	Personal administrativo y educadoras
Tiempo de Aplicación	:	20 min.
Forma de Aplicación	:	Individual.

- **OBJETIVO:**

Conocer el nivel de calidad que se está ejecutando por parte del talento humano.

- **DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

Eficiencia laboral

Técnicas de servicio

- **INSTRUCCIONES:**

1. El cuestionario consta de 9 ítems o preguntas agrupadas en dos dimensiones.
2. En el cuestionario utiliza la escala de calificación del 1 al 5. La escala de respuesta para los elementos va desde "Nunca" (1) a "Siempre" (5).

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

El puntaje final es la suma de los puntos obtenidos en las dos dimensiones haciendo un total de 45 puntos.

Nivel para cada una de las dimensiones del talento humano:

Eficiencia laboral; mínimo 6 y máximo 30

6 – 14 Bajo

15 - 22 Medio

23 – 30 Alto

Técnicas de servicio; mínimo 3 y máximo 15

3 – 7 Bajo

8- 11 Medio

12 -15 Alto

Nivel de la variable Talento humano: El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones. MINIMO 9 y MAXIMO 45

9 – 21 BAJO

22 – 33 MEDIO

34 – 45 ALTO

ANEXO 3

Bases de datos Desempeño del talento humano

No.	DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO											TOTAL VARIABLE
	EFICIENCIA LABORAL						TOTAL	TECNICAS DE SERVICIO			TOTAL	
	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6		PREG7	PREG8	PREG9		
1	3	2	2	4	1	4	16	2	3	2	7	23
2	3	2	2	4	1	4	16	2	3	2	7	23
3	3	2	2	4	1	1	13	2	3	3	8	21
4	3	2	2	4	1	1	13	4	4	4	12	25
5	5	3	5	1	3	3	20	2	3	5	10	30
6	4	3	2	2	3	4	18	3	4	4	11	29
7	3	2	2	4	1	1	13	3	4	4	11	24
8	2	2	2	4	1	1	12	3	4	4	11	23
9	3	2	2	4	1	1	13	2	3	3	8	21
10	3	2	2	2	1	4	14	2	3	3	8	22
11	3	2	2	2	1	1	11	2	3	3	8	19
12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12	35
13	3	2	2	4	1	1	13	2	3	1	6	19
14	2	3	2	3	2	3	15	4	3	4	11	26
15	3	2	2	4	1	1	13	4	3	4	11	24
16	3	2	2	4	1	1	13	2	3	1	6	19
17	3	2	2	4	1	1	13	2	3	1	6	19
18	3	2	2	4	1	1	13	4	5	4	13	26
19	1	3	2	4	1	5	16	1	1	4	6	22
20	1	3	2	4	1	5	16	1	1	1	3	19
21	3	3	3	3	4	3	19	2	2	2	6	25
22	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	6	19
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	36
24	3	3	3	4	1	1	15	2	3	1	6	21
25	2	2	2	3	5	1	15	2	2	1	5	20
26	2	2	2	4	1	1	12	2	3	1	6	18
27	4	4	4	3	3	3	21	2	2	2	6	27
28	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	12	39
29	5	2	5	3	5	3	23	4	3	3	10	33
30	4	4	3	3	2	2	18	4	3	3	10	28

ANEXO 4

Estadístico de fiabilidad del instrumento de la variable talento humano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	9

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ayuda a la institución a cumplir con su misión y visión	21,47	24,533	,581	,675
Respeto los espacios y las acciones correctamente	21,93	25,720	,599	,682
Cumple con su rol, basado en el PNBV	21,87	23,154	,683	,654
Fomenta la buena práctica y ambiente laboral	21,07	32,271	-,202	,783
Realiza sus funciones conforme a lo establecido	22,50	21,638	,546	,672
Realiza cada una de sus actividades dentro de los plazos	22,13	25,568	,228	,746
Aplica de forma correcta sus conocimientos	21,87	24,189	,593	,671
Muestra su destreza para el uso de recursos	21,47	27,292	,315	,716
De forma continua se prepara con técnicas solicitadas.	21,70	23,734	,458	,692

ANEXO 5

Instrumento para medir la Variable Calidad de Servicio

CUESTIONARIO PARA MEDIR CUALITATIVAMENTE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR – NORTE

INSTRUCCIONES:

Estimado Docente, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca de tu conocimiento sobre la calidad de servicio en la institución educativa que laboras, por ello es importante que contestes con sinceridad cada uno de los ítems. Agradecemos de antemano tu disponibilidad para responderlo.

Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando una (X), en una escala de 1 a 5. Donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N. º	Dimensión 1: Eficacia	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
01	¿En la institución se están alcanzando los objetivos del Proyecto Educativo Institucional (PEI)?					
02	¿En la institución existe un alto porcentaje de aprobación en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?					
03	¿En la institución existe un alto porcentaje de repitencia en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?					
04	¿En la institución existe un alto porcentaje de deserción escolar en cada uno de los cursos y/o grados?					
05	¿Considera que existe un alto porcentaje de niños que desarrollan sus destrezas y habilidades en la CIBV?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 6

Ficha técnica para medir la Variable Calidad de Servicio

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

- **DATOS INFORMATIVOS:**

Denominación	:	ENCUESTA
Tipo de Instrumento	:	Cuestionario
Institución Educativa	:	Centros Infantiles del Buen Vivir – norte
Fecha de Aplicación	:	29 de Noviembre de 2017
Autores	:	Br. Karen Figueroa
Medición	:	Calidad de Servicio
Administración	:	Personal administrativo y educadoras
Tiempo de Aplicación	:	20 min.
Forma de Aplicación	:	Individual.

- **OBJETIVO:**

Conocer el nivel de calidad de los servicios que se ofrecen en los CIBV del norte

- **DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

Eficacia Laboral

- **INSTRUCCIONES:**

3. El cuestionario consta de 5 ítems o preguntas agrupadas en una dimensión.
4. En el cuestionario utiliza la escala de calificación del 1 al 5. La escala de respuesta para los elementos va desde "Totalmente desacuerdo" (1) a "Totalmente de acuerdo" (5).

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

El puntaje final es la suma de los puntos obtenidos en la dimensión haciendo un total de 25 puntos.

Nivel para cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio:

Eficacia Laboral; mínimo 5 y máximo 25

5 – 11 Bajo

12 - 18 Medio

19 – 25 Alto

Nivel de la variable Calidad de Servicio: El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones. MINIMO 5 y MAXIMO 25

5 – 11 Bajo

12 - 18 Medio

19 – 25 Alto

ANEXO 7
Base de datos Calidad de Servicio

No.	CALIDAD DE SERVICIOS						TOTAL VARIABLE
	EFICACIA LABORAL					TOTAL	
	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5		
1	4	3	4	3	2	16	16
2	5	5	5	5	5	25	25
3	1	2	3	3	2	11	11
4	3	2	2	4	1	12	12
5	5	3	5	1	3	17	17
6	4	3	2	2	3	14	14
7	3	2	2	4	1	12	12
8	4	3	4	3	2	16	16
9	3	2	2	4	1	12	12
10	3	2	2	2	1	10	10
11	3	2	2	2	1	10	10
12	4	2	3	3	4	16	16
13	3	2	2	4	1	12	12
14	2	3	2	3	2	12	12
15	3	2	2	4	1	12	12
16	3	2	2	4	1	12	12
17	3	2	2	4	1	12	12
18	3	2	2	4	1	12	12
19	1	3	2	4	1	11	11
20	1	3	2	4	1	11	11
21	3	3	3	3	4	16	16
22	2	2	3	2	2	11	11
23	4	4	4	4	4	20	20
24	3	3	3	4	1	14	14
25	2	2	2	3	5	14	14
26	2	2	2	4	1	11	11
27	4	4	4	3	3	18	18
28	4	4	5	5	5	23	23
29	5	2	5	3	5	20	20
30	4	4	4	4	4	20	20

ANEXO 8

Estadístico de fiabilidad Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿En la institución se están alcanzando los objetivos del Proyecto Educativo Institucional (PEI)?	11,27	10,478	,577	,680
¿En la institución existe un alto porcentaje de aprobación en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?	11,73	11,306	,672	,668
¿En la institución existe un alto porcentaje de repitencia en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?	11,50	9,224	,782	,597
¿En la institución existe un alto porcentaje de deserción escolar en cada uno de los cursos y/o grados?	11,00	14,828	,019	,840
¿Considera que existe un alto porcentaje de niños que desarrollan sus destrezas y habilidades en la CIBV?	12,10	8,024	,645	,657

ANEXO 9

Matriz de Validación del instrumento para medir el desempeño del talento humano

Título DE LA TESIS: "Desempeño del Talento humano y la calidad de servicio en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017".

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Frecuentemente	A veces	Rara vez	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO	EFICIENCIA LABORAL	CUMPLIMIENTO	Ayuda a la institución a cumplir con su misión y visión						X		X		X		X		
			Respeta los espacios y las acciones correctamente						X		X		X		X		
			Cumple con su rol, basado en el PNBV						X		X		X		X		
			Fomenta la buena práctica y ambiente laboral						X		X		X		X		
		CANTIDAD TRABAJO REALIZADO	Realiza sus funciones conforme a lo establecido						X		X		X		X		
			Realiza cada una de sus actividades dentro de los plazos						X		X		X		X		
	CALIDAD DE SERVICIOS	TÉCNICAS DE SERVICIO	Aplica de forma correcta sus conocimientos						X		X		X		X		
			Muestra su destreza para el uso de recursos						X		X		X		X		
			De forma continua se prepara con técnicas solicitadas.						X		X		x		x		

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 10

Matriz de Validación del instrumento para medir la calidad de servicios

Título DE LA TESIS: "Desempeño del Talento humano y la calidad de servicio en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017".

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	EEFICACIA LABORAL	CALIDAD EN EL TRABAJO	¿En la institución se están alcanzando los objetivos del Proyecto Educativo Institucional (PEI)?						X		X		X		X		
			¿En la institución existe un alto porcentaje de aprobación en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?						X		X		X		X		
			¿En la institución existe un alto porcentaje de repitencia en los niveles y/o cursos con el servicio educativo que se oferta?						X		X		X		X		
			¿En la institución existe un alto porcentaje de deserción escolar en cada uno de los cursos y/o grados?						X		X		X		X		
		VALOR AGREGADO	¿Considera que existe un alto porcentaje de niños que desarrollan sus destrezas y habilidades en la CIBV?							X		X		X		X	

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 11 Matriz de consistencia

Tema: El Talento humano y la calidad de los servicio en los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera se relaciona el Talento humano con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación de la eficiencia laboral con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación de las técnicas de servicio con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre el talento humano y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la eficiencia laboral y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las técnicas de servicio y la calidad de los servicios que brindan en los centros infantiles del buen vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas, 2017.</p>	<p>H_i: El talento humano se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017</p> <p>H₀: El talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017</p> <p>Específicas:</p> <p>He1: La eficiencia laboral se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.</p> <p>H0: La eficiencia laboral no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.</p> <p>He2: Las técnicas de servicio se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.</p> <p>H0: Las técnicas de servicio no se relacionan significativamente con la calidad de los servicios que brindan los centros infantiles del Buen Vivir del sector norte del cantón Milagro, Guayas 2017.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Talento Humano</p> <p>Según su interés:</p> <p>Relevante</p> <p>Según su función:</p> <p>Independiente</p> <p>Según su naturaleza:</p> <p>Variable cualitativa</p> <p>Según su Medición:</p> <p>Variable de Razón</p> <p>Variable 2</p> <p>Calidad de Servicios</p> <p>Según su interés:</p> <p>Relevante</p> <p>Según su función:</p> <p>Dependiente</p> <p>Según su naturaleza:</p> <p>Variable Cualitativa</p> <p>Según su Medición:</p> <p>Variable de Razón</p>	<p>Escala de calificaciones tipo Likert</p> <p>Para medir el desempeño del talento humano se utilizará una encuesta con 9 ítems valorados en una escala tipo Likert donde Siempre (5), frecuentemente (4), A veces (3), rara vez (2) y nunca (1). La escala valorativa de la variable desempeño del talento humano es: Nivel bajo (9 – 21); Nivel medio (22 – 33); Nivel Alto (34 – 45).</p> <p>Para medir la calidad de servicios se utilizará una encuesta con 5 ítems valorados en una escala tipo Likert donde Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). La escala valorativa de la variable desempeño del talento humano es: Nivel bajo (5 – 11); Nivel medio (12 – 18); Nivel Alto (19 – 25).</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Según su finalidad: Es una investigación Aplicada.</p> <p>Según su carácter: Es una Investigación Correlacional Asociativa.</p> <p>Según su naturaleza: Es una Investigación Cuantitativa.</p> <p>Según el alcance temporal: Es una Investigación Transversal.</p> <p>Según la orientación que asume: Es una investigación orientada a la aplicación.</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>La población y muestra de estudio son las 30 promotoras de los CIBV de la zona norte de Milagro.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.:</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>

ANEXO 12

Solicitud de permiso para realizar trabajo investigativo

Milagro 4 de septiembre del 2017

Licenciado.
John Alex Armendáriz Cobos
Analista de CIBV
Dirección Distrital Milagro
Ciudad. -

En su despacho.

Estimada Licenciado , es un placer saludarle y augurarle éxitos en su ardua labor *como Analista de CIBV* ; soy la Licenciada **Karen Patricia Figueroa Arévalo**, con número de cédula 091928976 - 9. Actualmente me encuentro cursando la **Maestría en Administración de la Educación** en la escuela de Posgrado de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJOS**, sede Tumbes en el hermano país Perú. Con el interés de aportar a la ciencia y a su institución, me encuentro desarrollando el tema **"LA ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LOS CENTROS INFANTILES DEL BUEN VIVIR DEL SECTOR NORTE DEL CANTON MILAGRO"**.

" El motivo de la presente carta es para pedirle a usted de la manera más cordial posible, *se me autorice el ingreso a su distinguida institución para realizar unas encuestas a los docentes, estudiantes y padres de familia, para con esta información generar insumos que le servirán a su institución en su búsqueda de la calidad educativa.*

Esperando de usted una respuesta favorable, me despido; no sin antes desearle muchos éxitos y agradeciéndole de antemano por la atención prestada a este petitorio.

Atentamente,


Lcda. Karen Patricia Figueroa Arévalo
Estudiante MAE, UCV, sede Tumbes, Perú.
C.I # 091928976 - 9

Para contacto:

Correo Electrónico: arevalo830@hotmail.com
Celular: 0999605412

 **RECIBIDO**
04 SEP 2017

Lic. MD. John Almendariz C.

ANEXO 13

Aceptación de permiso para ejecutar la investigación



Milagro, 05 de Septiembre 2017.

Srta. Lic. Karen Patricia Arévalo Figueroa.
COORDINADORA DE CIBV MI PEQUEÑO PARAISO.

En respuesta a su solicitud de autorización para el ingreso a las unidades de atención para realizar encuestas a las docentes, padres y madres de familias, para con esa información generar insumos que le servirán en su búsqueda de la calidad educativa; AUTORIZO el mismo, considerando que debe realizarse la misma en horarios que no interrumpan las actividades educativas del Centro Infantil del Buen Vivir.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Lic. MD. John Alex Almendarez C.
ANALISTA SENIOR DE DESARROLLO INFANTIL CIBV MIES-DDM.



ANEXO 14

Registro fotográfico

Realización de encuesta



Conversatorio con los representantes sobre la atención que reciben



Formación continua a las promotoras

